

Ouvidoria da Conab

Relatório Anual de Atividades

Exercício - 2015

I - Apresentação

Este trabalho tem a missão de apresentar as informações e estatísticas, por meio de análises e demais comentários acerca dos resultados provenientes das manifestações encaminhadas à Ouvidoria no exercício de 2015 e, também, cotejá-los com os exercícios anteriores, fruto do desempenho das atividades produzidas pela Companhia.

Por meio da **Resolução CONAD nº 006, de 26 de novembro de 2007**, a Companhia Nacional de Abastecimento - Conab, com o propósito de aprimorar o sistema de governança corporativa, implantou a Unidade Orgânica de Ouvidoria, a exemplo de outras corporações públicas e privadas.

Consoante o Art. 28 do Regimento Interno, a Ouvidoria - Ouvir, subordinada diretamente à Presidência da Companhia, tem como competências:

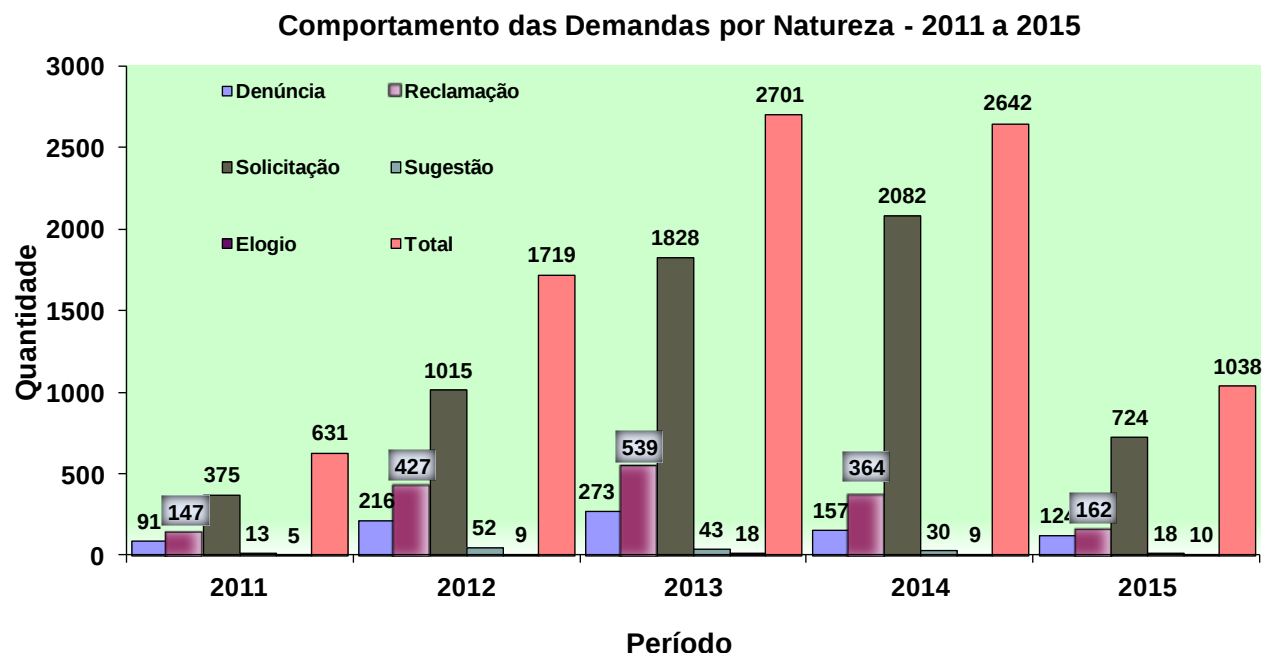
- I. Receber e encaminhar para apuração as manifestações do público interno e externo;
- II. Dar conhecimento das manifestações aos respectivos órgãos, para que adotem, se for o caso, as providências cabíveis;
- III. Apurar procedência de denúncias e acompanhar o andamento dos assuntos sob exame;
- IV. Promover entendimentos quanto às questões não solucionadas;
- V. Dar conhecimento aos interessados das soluções e/ou providências adotadas.

A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2015, **1038 manifestações** (demandas) por meio dos seus canais de comunicação, objeto de comentário no item IV deste relatório, além de promover diversas iniciativas pautadas nos seguintes objetivos:

- i. Desenvolver eficientemente o seu papel institucional e sua missão;
- ii. Identificar os desafios e novos rumos, com reflexos diretos sobre o trabalho em desenvolvimento tanto da Ouvidoria, quanto da Companhia, harmonizando suas reais necessidades, dos seus colaboradores e da comunidade externa;

iii. Estabelecer uma interlocução com os usuários dos serviços prestados, processos, instrumentos e mecanismos operados pela Companhia com foco nos resultados pretendidos/planejados. Nesse contexto, revela-se como importante unidade na contribuição efetiva para o aprimoramento (da eficiência/eficácia) da condução e execução das políticas públicas inerentes a atuação da Conab.

Gráfico I



É de ressaltar que, à medida que aumenta o universo de usuários e clientes da Companhia, cresce proporcionalmente, a quantidade de demandas formuladas ao longo do ano. Isso pode ser comprovado pela variação/comportamento proporcional em que, juntos, reclamações e solicitações, passaram a responder pela grande maioria das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria. (vide Gráfico I)

Com o advento da Instrução Normativa OGU/CGU Nº 01, de 05/11/2014, foi estabelecido pelo órgão coordenador do Sistema Federal de Ouvidorias um comportamento uniforme sobre o conjunto de manifestações e seus desdobramentos. Diante disso, foram definidos vários procedimentos a serem seguidos pelas Ouvidorias Públicas Federais. Nesse contexto, destaca-se a classificação das manifestação conforme o Art.4º, em: I – Sugestão; II – Elogio; III – Solicitação; IV – Reclamação; e, V – Denúncia.

II – Objetivo (da Ouvidoria)

A Ouvidoria tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele cliente interno ou externo, nos assuntos inerentes aos serviços prestados e nos processos de gestão da Companhia e aos relacionados às atividades por ela desenvolvidas. Buscando sempre o atendimento das demandas/manifestações com agilidade, de modo que os interlocutores sejam prontamente satisfeitos em suas dúvidas, reclamações, solicitações e sugestões.

Isso a torna um importante instrumento de interação entre a instituição e a sociedade, com vistas a refletir melhorias na busca da identidade entre eficiência e eficácia na prestação dos serviços, com foco em soluções para os possíveis entraves na relação entre os demandantes (cidadão e instituições) e a Companhia.

III - Sistema de Ouvidoria da Conab (SISOUV)

A partir do funcionamento da Ouvidoria da Conab, constatou-se a necessidade de implantação de um sistema de controle e comunicação que atendesse de forma ágil seus usuários e os clientes internos e externos. Nesse sentido, foi criado pela equipe da Ouvidoria um sistema, que apesar de todo empenho, não atendia integralmente às necessidades, visto que servia somente como instrumento de controle e informação, não permitindo que fosse acessado pelos empregados da Companhia e pelo público externo.

Instada a dar solução a essa deficiência, a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação – SUTIN disponibilizou, tempestivamente, técnicos da Gerência de Sistemas de Informação – GESIN e, eventualmente, de outras gerências que, ao conhecerem melhor as necessidades da Ouvidoria, desenvolveram um novo sistema denominado SISOUV – Sistema de Ouvidoria, em operação desde novembro de 2008.

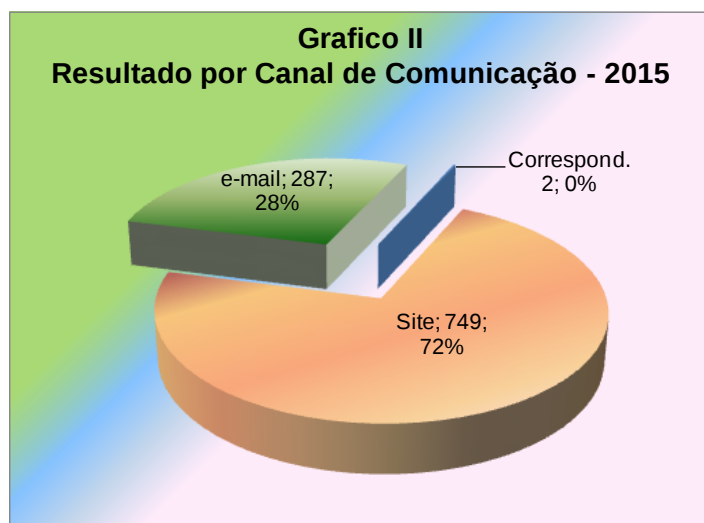
O uso a cada dia mais frequente do SISOUV, pelos demandantes (clientes) da Ouvidoria, demonstrou a necessidade de se considerar o aprimoramento do sistema como uma das metas para os exercícios de 2015 e 2016. É preciso integrar o Sistema de modo que se reduza a burocracia no processamento de resposta, diminuindo CIs, e-mails e outras formas de comunicação, que, em última análise, enfraquece a capacidade de resposta aos demandantes da Organização, consequência de manifestações de diversas naturezas, em especial, as solicitações de informações.

IV – Canais de Comunicação com a Ouvidoria e os Resultados de 2015

A Ouvidoria possui no âmbito das relações organização/clientes (internos e externos) à disposição dos usuários/clientes/demandantes, no momento, seis canais de comunicação, para o encaminhamento de manifestações (demandas), que são:

- **Site da Conab (SISOUV).**
- **E- mail.**
- **Fax.**
- **Correspondência.**
- **Presencial.**

Em 2014, o **site** (com **79%**) e o **e-mail** (com **21%**) foram os canais mais utilizados. Em 2015, as manifestações encaminhadas pelo **site** representaram, aproximadamente, 72%, e, por e-mail, aproximadamente, 28%. A escolha por ambos os canais de comunicação é reflexo, provavelmente, do crescimento do acesso aos meios eletrônicos de comunicação, bem como da maior rapidez e praticidade proporcionada por esses canais. (Gráfico II).



As **correspondências tradicionais** (com, apenas, 2 manifestações, correspondendo a 0,00%) vêm em terceiro lugar e, normalmente, é a forma de comunicação mais utilizada pela clientela que não tem acesso à internet. Não houve manifestações presenciais.

V – Análise dos Resultados

O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir do SISOUV, considerando o período de 2015 e, também, uma breve análise da evolução das demandas ao longo dos últimos anos.

Em primeiro lugar devemos tecer algumas considerações acerca dos Canais de Comunicação que, em 2015, trouxeram, pela segunda vez, nos últimos 07 anos, uma redução na quantidade total das demandas. Porém, se analisadas amiúde, reduziram pelo site, mas cresceram pelo e-mail, gerando algumas questões a serem postas sobre a relação entre os demandantes e o SISOUV.

Conforme podemos notar no **Gráfico II**, as manifestações encaminhadas por e-mail continuam bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site, porém, se cotejadas, proporcionalmente, em relação a 2015, houve redução daquelas efetuadas pelo Site, contra um crescimento daquelas efetuadas por e-mail.

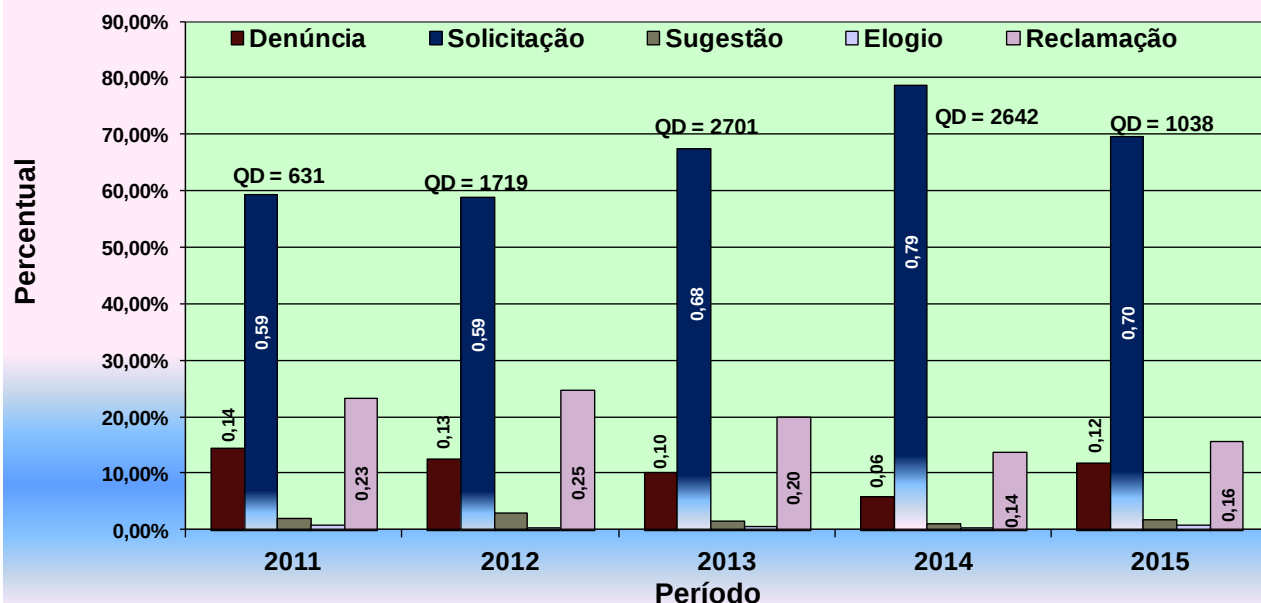
Em anos anteriores, o uso do canal e-mail, ora manteve-se em equilíbrio ora resultou em significativo canal de comunicação bem superior ao Site. Nesse contexto, em 2014, a relação entre os principais canais foram: do total de 2.642 manifestações, aproximadamente, 21% corresponderam ao uso canal e-mail, contra 79% de demandantes optando pelo Site. Já em 2015, as manifestações foram de 1.038, sendo 28%, aproximadamente, correspondentes ao uso do canal e-mail, contra aproximadamente, 72% correspondente ao canal site.

Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, **Gráfico III**, percebe-se que, nos últimos cinco anos ocorre um comportamento uniforme quanto a participação das manifestações recebidas em relação a totalidade das demandas.

De qualquer forma, pode-se afirmar que nos **exercícios de 2011 a 2015** a clientela, tanto interna quanto externa, esteve mais preocupada em solicitar o apoio da Ouvidoria, na intermediação de contatos com unidades orgânicas da Conab, com o intuito de dirimir dúvidas sobre direitos, deveres, obrigações e outros, vinculados às atividades desenvolvidas intra e extra Companhia do que em exercícios passados, onde nos primeiros dois anos de funcionamento do SISOUV, observou-se que a clientela esteve mais focada na formulação de demandas contendo “reclamações”.

Gráfico III

Comportamento Relativo por Natureza da Demanda - 2011 a 2015



Portanto, é relevante mencionar as diferenças de foco em 2014, onde os eventos climáticos que assolaram o Nordeste do País, aliado ao crescimento do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA e ao Concurso Público executado pela Conab geraram um substancial crescimento das solicitações.

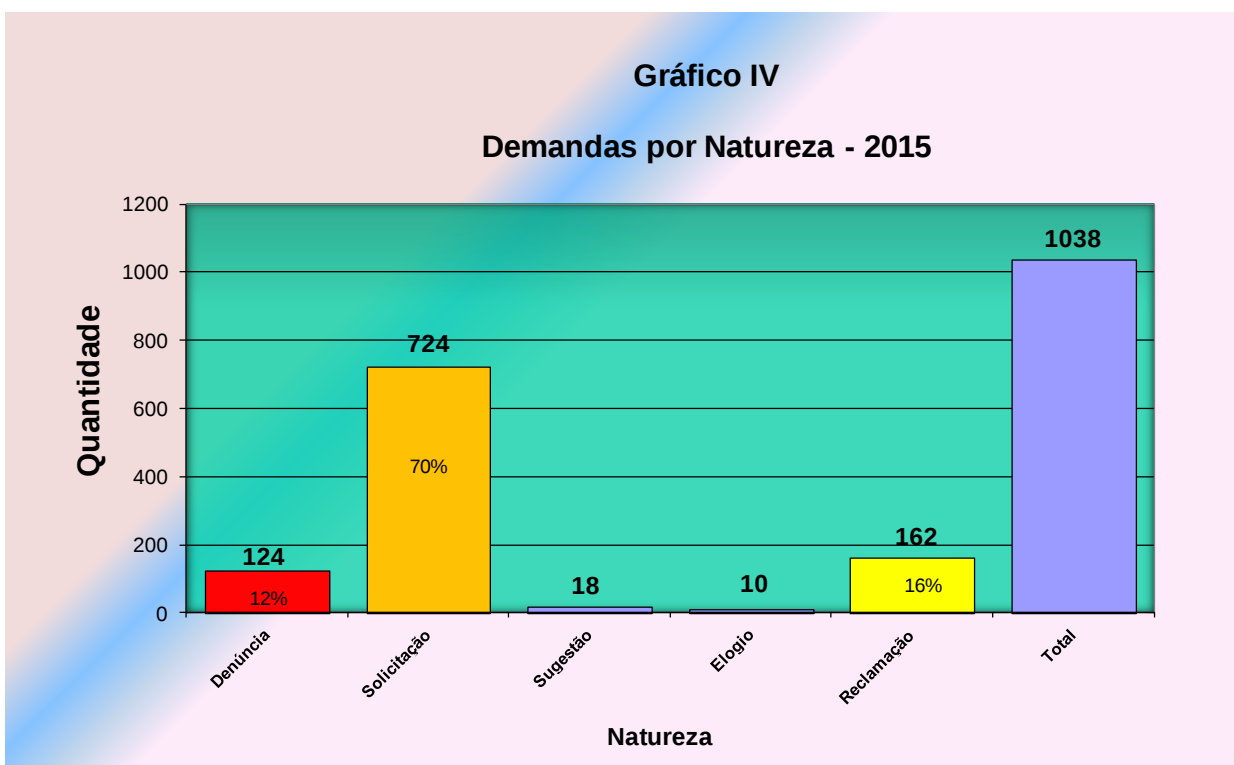
Nesse contexto, se em 2014, houve redução das “reclamações” que aparecem em segunda colocação, equivalendo a **14,00%**, do montante das demandas registradas, houve, também, redução das denúncias, totalizando **6,00%** do número de demandas, o que, reforçou a hipótese de que o desempenho da Companhia, sob a ótica das relações com os clientes, importante indicador para o resultado de uma boa gestão, alcançou um ponto de inflexão caracterizando mudança positiva de comportamento gerencial dessas relações. Já em 2015, apesar de uma redução nas manifestações encaminhadas a Ouvidoria, o aumento proporcional na quantidade de denúncias não representa crescimento na quantidade de denúncias.

Diante disso, pode-se inferir que, apesar de todos os contratempos, deu-se continuidade na recuperação de um regime de atenção em busca de um novo e mais estável padrão de qualidade para nossas normas, produtos e serviços. No que concerne, às demandas acerca de “solicitação” inclusive de esclarecimentos diversos, houve uma redução de **79,00%** em 2014, para **70,00%** em 2015. Neste quesito, pode-se apontar, também, para um ponto de inflexão na condução do marketing e na comunicação dos

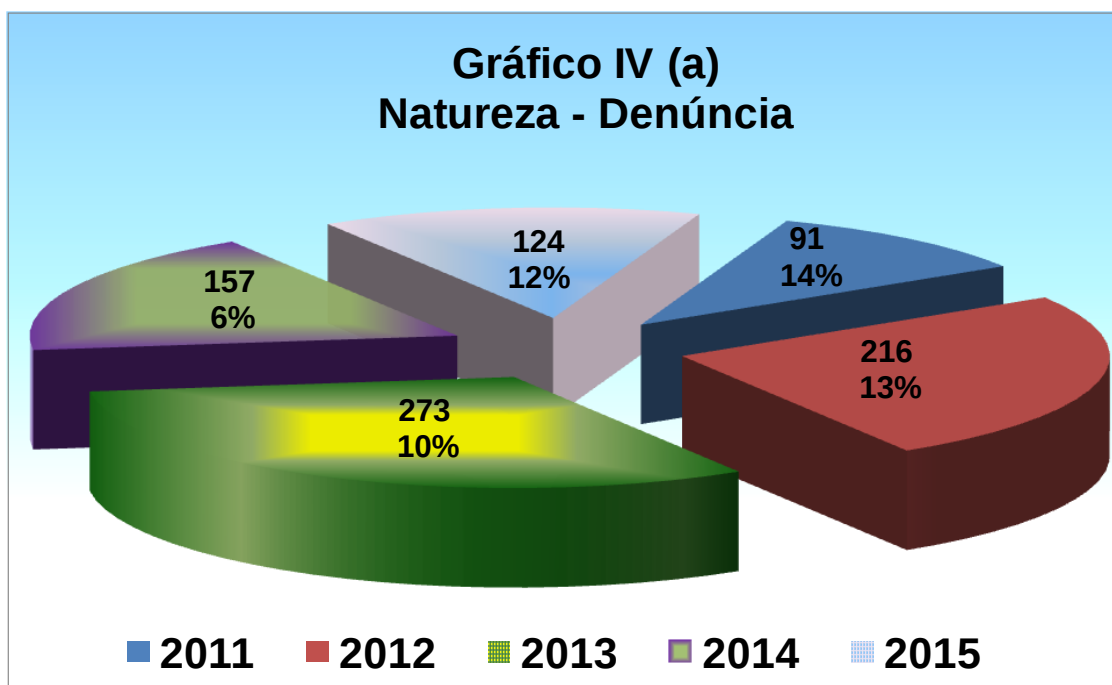
processos, normas, produtos e serviços prestados pela Companhia, seja no campo interno, seja no campo externo.

Ainda no que diz respeito à natureza do assunto, as demandas recebidas após a devida análise e de acordo com sua classificação, mencionadas anteriormente, dão o significado da necessidade de se tratar os dados e produzir a informação que possa de alguma forma gerar melhorias na condução dos processos, procedimentos, mecanismos e instrumentos de gestão da Companhia.

Nesse contexto, o padrão de comportamento semelhante ao exercício de 2014, pode ser observado no **Gráfico IV**, onde, no exercício de 2015 mereceu destaque o total de 724 manifestações cuja “natureza de solicitação”, equivaleu a **70,00%** do total das demandas, no ano.



Ressalte-se que, após o advento da Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, também conhecida como Lei de Acesso a Informação - LAI, dando origem ao Serviço de Acesso ao Cidadão – SIC, cujo Sistema integrado por todas as Instituições Federais encontra-se sob a coordenação da Controladoria Geral da União – CGU, a Instrução Normativa Nº 1, OGU/CGU, de 05/11/2014, tem-se uma melhora na condução dos serviços prestados pela Ouvidoria. Em 2014, a Companhia recebeu 112 demandas provenientes do SIC.



No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do **Gráfico IV (a)**, que há um crescimento do número de denúncias entre 2011 e 2013. Nos últimos anos, porém, a representatividade desses números vem decrescendo. Em 2014, decresceu em termos linear e percentual, com 157 manifestações, aproximadamente, 6% do total das demandas do período. Já, em 2015, ocorre uma queda linear na quantidade de denúncias, porém com representatividade superior proporcional em relação ao ano anterior.

Ressalte-se que esse crescimento percentual, se cotejado com o montante de manifestações recebidas anualmente, apresentou em 2015, uma redução proporcional ao número de denúncias, na ordem de 33 manifestações, passando de uma participação de 6%, para 12%, em termos relativos, caracterizando um evento de inflexão na melhoria na condução da Gestão, na Prestação de Serviços, enfim na relação com os clientes e com a Sociedade.

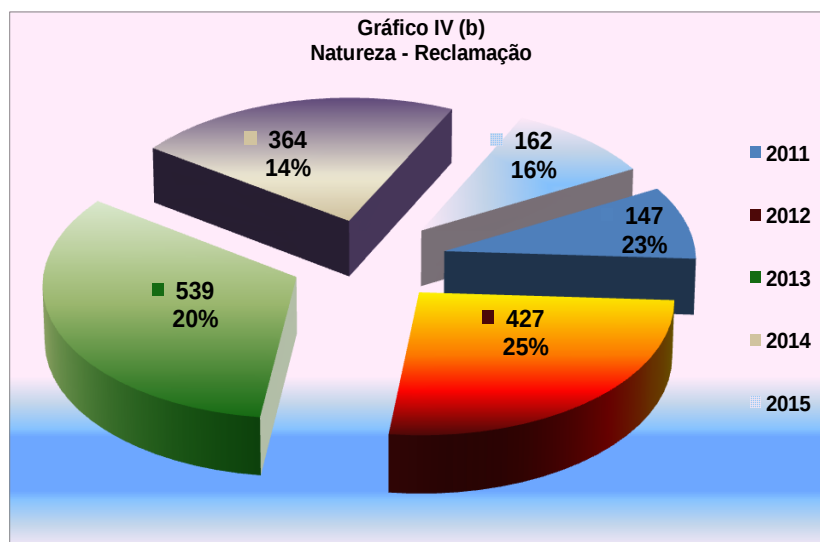
Pode-se inferir que à medida que crescem as atividades executadas pela Companhia, especialmente, aquelas relativas a Programas Institucionais diretamente de responsabilidade do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA, do Ministério do Desenvolvimento Agrário, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, e/ou aquelas derivadas de convênios com outras instituições públicas, incluindo aí, inclusive, aquelas em que a Conab contrata os serviços, como Instituições promotoras de Concurso, Clinicas e Hospitais conveniados, gerando janelas para novas operações, por meio da prestação de serviços ou da contratação de produtos, eleva-se a quantidade de denúncias feitas ora por clientes, ora por colaboradores, ora por terceiros, que, sequer, mantêm alguma relação com a Instituição.

Tais denúncias, muitas vezes, contribuem, sobremaneira, para a elevação/melhoria do *behavior* gerencial, seja pelos questionamentos acerca de erros na condução de processos de toda ordem (operacionais, financeiros, tecnológico e de informação). Mas, a desinformação pode gerar insatisfação e corroborar para o crescimento de comportamentos oportunistas e inadequados, sobretudo daqueles que fazem uso e dependem dos mecanismos e instrumentos de apoio do Governo Federal.

Já, no terreno das imotivadas, normalmente, são produzidas com o fito de reduzir/denegrir o trabalho desenvolvido pelos colaboradores, que, muitas vezes, dependem de fatores alheios aos seu controle para executar as ações governamentais programadas.

No campo interno, a Compainha, por possuir numeroso corpo funcional, e diversas unidades gerenciais, via de regra, também gera denúncias motivadas e/ou imotivadas. Em sua grande maioria, as mencionadas denúncias, inclusive as imotivadas, são anônimas, e nesse contexto, são tratadas com toda cautela devido a essa qualificação, de acordo com orientação da CGU.

No **Gráfico IV (b)**, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha *pari passu* com o crescimento da abrangência de atendimento/cobertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados.

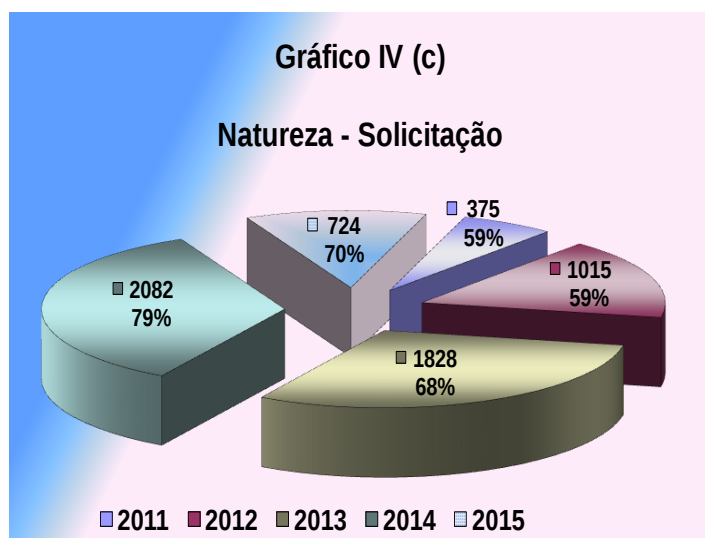


Nesse contexto, vale mencionar que a grande diferença entre uma denúncia e reclamação, nem sempre é respeitada pelos clientes, usuários ou demandantes. Normalmente, a reclamação ocorre em virtude de uma dificuldade na compreensão dos contratos ou do acesso a uma informação que, técnica e legalmente, deveria ou encontra-se disponibilizada.

As situações que mais contribuem para o alto índice de manutenção de reclamações na ordem de 23%, em 2011; 25% em 2012; de 20% em 2013; 14% em 2014; e, 16% em 2015, residem, normalmente, em processos, produtos e serviços, no âmbito das relações operacionais externas e internas da Organização. Incluem-se aí, as questões inerentes aos Recursos Humanos. Ressalte-se que, ainda que haja um esforço da atual administração no sentido de melhorar a Gestão da Companhia, possivelmente, pode ser um ponto de inflexão/resiliência na curva das reclamações.

No **Gráfico IV (c)**, o destaque fica por conta do comportamento das solicitações dos clientes e colaboradores. Normalmente, as consultas sobre dados, informações, operacionais ou normativas, assim como as reclamações, referem-se aos programas, mecanismos, instrumentos, setores, áreas e atividades operacionais ou organizacionais da Companhia.

Para efeito de tornar os controles internos mais eficientes, a Ouvidoria, desde a sua criação, vinha classificando as demandas recebidas, dos seus clientes, em um rol de 15 atividades específicas.



No entanto, em virtude do advento da Lei de Acesso a Informações e, considerando, as especificidades de algumas atividades, optou-se por especificá-las de modo que se pudesse melhor avaliar os motivos e razões que levam ao crescimento de manifestações.

Portanto a partir de 2014 as atividades consideradas foram:

- i. Outras;
- ii. Recursos Humanos;
- iii. Levantamento de Safras;
- iv. SIC-LEI 12.527/2011;
- v. Tecnologia da Informação;
- vi. PAA (Agricultura Familiar);
- vii. Concurso;
- viii. Material e Patrimônio;
- ix. Série Histórica de Preços e Produção;
- x. Armazenagem;

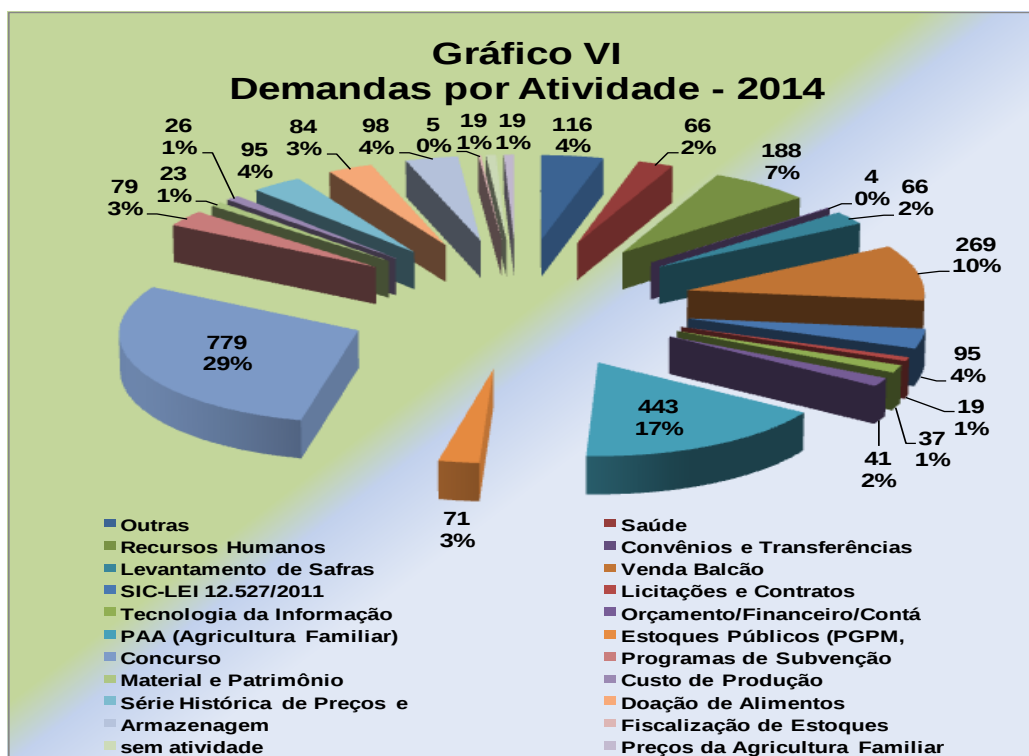
- xi. Sem atividade;
- xii. Saúde;
- xiii. Convênio e Transferências Licitações e Contratos;
- xiv. Venda Balcão;
- xv. Licitações e Contratos;
- xvi. Orçamento/Financeiro/Contábil;
- xvii. Estoques Públicos (PGPM e Contrato de Opções);
- xviii. Programas de Subvenção;
- xix. Custo de Produção;
- xx. Doação de Alimentos;
- xxi. Fiscalização de Estoques;
- xxii. Preços da Agricultura Familiar; e,
- xxiii. Prohort.



O **Gráfico V** retrata a quantidade de “demandas por atividade”, ocorridas em 2015, em que, aproximadamente, **20%** do total de 1.038 manifestações dos usuários/clientes, correspondem às “atividades” destinadas ao **PAA (Agricultura Familiar)**, e, em segundo, com aproximadamente, 13% Recursos Humanos; enquanto em terceiro com, aproximadamente, **11% do total**, tem-se Concurso e as manifestações para o SIC.

Além disso, **7%** das manifestações foram amparadas na atividade – Programas de Subvenção Econômica (PEP; PEPRO; PROP; e Cana-de-Açúcar). Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. Ressalte-se que, em 2013 devido ao aumento da procura por milho no Nordeste, dúvidas na contratação de projetos no PAA, e questionamentos acerca de assuntos diversos – Outros, sendo agrupadas em, aproximadamente, **21%, 17% e 17%**; Já em 2014, devido ao Concurso, foram agrupadas em, aproximadamente, **29%** concurso, **17%** PAA, e **10%** Venda Balcão - respectivamente.

Isso fez com que parte considerável das demandas recebidas, ao longo dos quatro últimos anos tivesse como destino, a então Diretoria de Pessoas – DIGEP; as SUREGs e a Diretoria de Política Agrícola e Informações – DIPAI, com vistas à análise e indicação de solução, conforme o disposto no **Gráfico XII**, mais adiante.

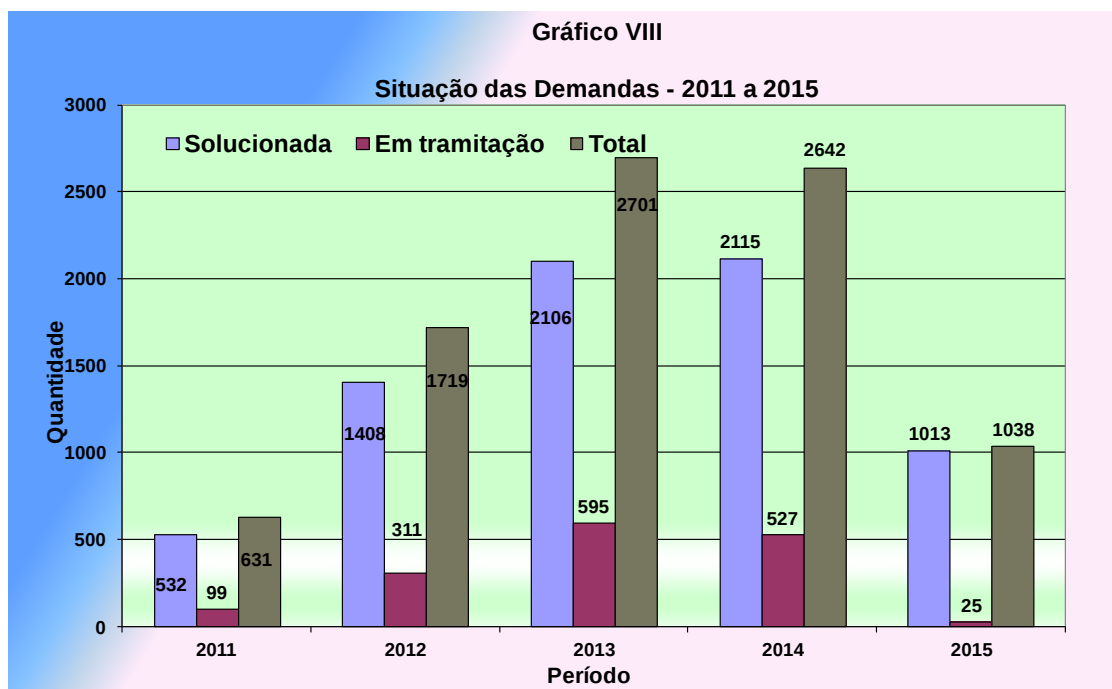
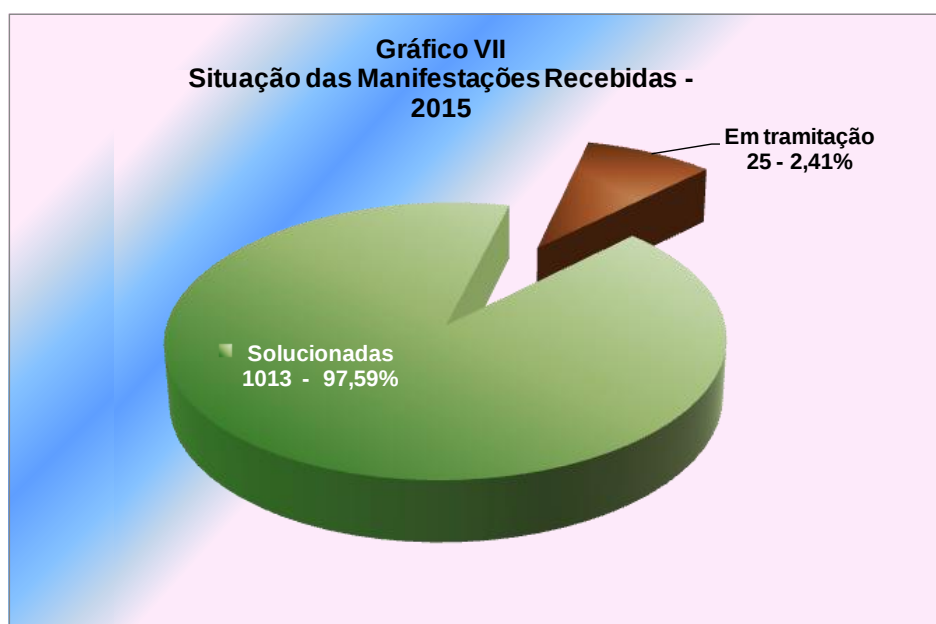


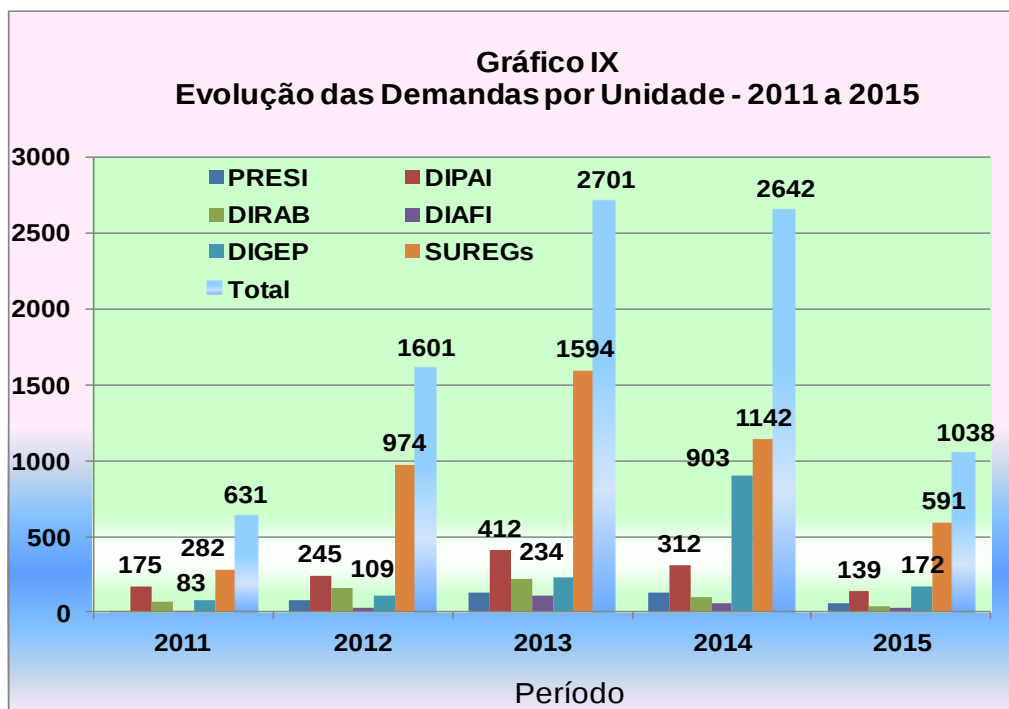
Com relação à “situação” das demandas, **Gráfico VII**, (solucionada ou em trâmite), em **31.12.2015**, diferentemente de 2014, constatou-se que 97,59% das questões foram **solucionadas/finalizadas, dentro do prazo**, o que corresponde a um montante de **1.013 manifestações**.

Isso vem demonstrar a preocupação da equipe, no decorrer do ano, com o acompanhamento *pari passu* dos assuntos, com foco na satisfação do cliente e no cumprimento da Lei de Acesso a Informação - LAI.

Esclarece-se que, para as demandas registradas em 2015, **em tramitação** até a data de elaboração deste relatório, foram adotadas as medidas pertinentes à solução.

O **Gráfico VIII**, demonstra o comportamento das demandas por situação ao longo dos últimos anos. Percebe-se que o crescimento das demandas em tramitação de 2011 a 2014 (de 15,69% para 19,95%) foi significativo. Já em 2015, percebe-se uma queda extraordinária, de 19,95% para 2,41%. Vale ressaltar que muitas dessas manifestações podem já ter sido respondidas, podendo estar em processo de retorno a Ouvidoria, sendo que algumas já estão em procedimento de registro.





No **Gráfico IX**, pode-se observar que o conjunto das SUREGs, a DIRAB, a DIPAI e a DIGEP, são as áreas com maior recebimento de demandas. Isso se deve, principalmente, por tais áreas serem as principais executoras dos programas de competência da Compainha.

VI - Metas da Ouvidoria para 2015

O ano de 2016, certamente, será muito promissor em termos de eficiência e eficácia dos trabalhos da Ouvidoria ou, possivelmente, de um *compliance office* que englobe as atribuições de Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, visto que: o plano ideal de uma organização seria desenvolver todas as suas atividades em um padrão de qualidade cujas necessidades dos clientes fossem cem por cento atendidas.

Embora as operações da Companhia sejam crescentes, não deveriam seguir na mesma linha as manifestações direcionadas à ouvidoria, a menos que se refiram a sugestões e elogios, no que concerne à prestação de serviços. As manifestações de esclarecimentos, independentemente da natureza, dispostas no **Gráfico I**, precisam atingir patamares mínimos, haja vista o empenho da equipe de colaboradores, no que concerne ao aprimoramento contínuo das ações de monitoramento e na aplicação de ferramentas de controle, visando à garantia de um atendimento mais digno e transparente à clientela.

No período de 2011 a 2014, dados da série histórica de 04 anos, demonstram que as demandas encaminhadas à Ouvidoria sofreram um acréscimo de aproximadamente **418%**. Em compensação, em 2015, houve uma queda substancial no número de manifestações encaminhadas a Ouvidoria, da ordem de **39,29%**, em relação a 2014.

Em decorrência de uma maior divulgação do papel da Ouvidoria no contexto da gestão, e ainda com as exigências contidas na Lei nº 12.527, de 18.11.2011, que regula o acesso à informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, as manifestações, em 2016, todavia, poderão superar, a quantidade registrada no exercício de 2015.

Diante disto foram estabelecidas as seguintes metas:

- promover, internamente e de maneira contínua, o conceito de Ouvidoria, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades;
- ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio de participação na entidade representativa dos ouvidores públicos e da promoção/participação em eventos de Ouvidoria ao longo do ano;
- prosseguir com o trabalho de integração da Ouvidoria e as diversas unidades da Companhia, por meio de reuniões e palestras, com o intuito de trocar experiências e propagar as atividades por ela desenvolvidas;
- aperfeiçoar o Sistema de Ouvidoria da Conab (SISOUV), em parceria com a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação – SUTIN, gerando as condições para o desenvolvimento de um sistema integrado reduzindo significativamente o movimento de Comunicação Interna – CI, mitigando os riscos ocasionados com a demora de respostas aos clientes e *stakeholders*;

- aprimorar a página da Ouvidoria na Internet e Intranet com a inclusão de mais opções de consulta e interação com o SISOUV, bem como, de mais informações aos usuários quanto aos procedimentos adotados em relação às suas demandas; e,
- participar das ações que visam melhoria na operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, previsto na Lei nº 12.527, de 18.11.2011.

VII – Conclusão

A manutenção da Ouvidoria da Conab no patamar de eficiência e credibilidade alcançado, nos últimos anos, só foi possível dada a autonomia funcional permitida ao Ouvidor e à aderência dos empregados e colaboradores aos seus trabalhos, não tendo havido, ao longo da existência da Ouvir, ingerência por parte dos dirigentes da Companhia, que pudesse por em risco o bom desempenho das suas competências regimentais.

Embora a Ouvidoria se sinta, tecnicamente, recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social, e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública, há espaço para melhorias

Melhorias estas que podem ser obtidas por um constante e contínuo aperfeiçoamento dos processos, procedimentos e serviços prestados pela Companhia, de modo que a propensão de crescimento de manifestações ou demandas desfavoráveis, acerca das atividades desenvolvidas pela organização, seja reduzida e tenda a zero.